



Les Usagers des Transports de
l'Etoile de Creil et Environs



PICARDIE

&



MANIFESTE DES USAGERS

Bilan du cadencement

*Contribution aux Comités de Gares du 26
Mars au 18 Avril 2012*

AUTEURS:

Association LUTECE

Maison Creilloise des Associations
11, Rue des Hironvalles
60100 CREIL
Site web: www.asso-lutece.org
Courriel : dupart-neuberg@wanadoo.fr

Collectif SNCFvamtuer

Site web: <http://sncfvamtuer.wordpress.com/>
Courriel : sncfmatuer@gmail.com

▪ Introduction	3
▪ Constats : vue synthétique	4-5
▪ Ponctualité / Régularité	6-15
▪ Conditions de voyage des usagers des TER en Picardie	16-21
▪ Communication / Information des Usagers	22-26
▪ Le quotidien des usagers	27-29
▪ Ce que demandent les usagers du TER Picardie	30-31
▪ Conclusion	32-33
▪ Annexes	
➤ Annexe 1: Bibliothèque	35
➤ Annexe 2: Liste de diffusion de ce manifeste	36-37
➤ Annexe 3: Pétition REAGIR	38

☑ OBJECTIFS DE CE MANIFESTE

L'association LUTECE et le collectif SNCFvamtuer ont souhaité écrire ce manifeste afin de:

- ✓ **Témoigner du quotidien cauchemardesque de milliers d'usagers SNCF Picardie** et de la **dégradation inacceptable des conditions de transport** depuis la mise en place du cadencement, avec des données chiffrées, des photos et des témoignages recueillis sur le terrain.
Montrer comment la vie des usagers a basculé le 10 décembre 2011.
- ✓ **Sensibiliser** les élus, la Région, la SNCF et les RFF
- ✓ **Obtenir de la SNCF et de la Région** un retour, au plus vite, à des conditions de transports **NORMALES** pour **TOUS** les usagers SNCF Picardie **sans attendre 2013.**

☑ SOURCES

- ✓ Les centaines de courriers/emails envoyés par les usagers à l'association LUTECE et au Collectif SNCFvamtuer suite à la mise en place du cadencement
 - ✓ Les témoignages/photos/statistiques de centaines d'usagers sur:
 - Blog SNCFvamtuer
 - Blogs SNCF Ma Ligne TER
 - Autre blogs, groupe Facebook : cf. Annexes
 - ✓ Fichiers de régularité fournis par la SNCF et par des usagers
-

CONSTATS: vue synthétique (1/2)

La SNCF et le Conseil Régional de Picardie s'étaient engagés à ce que la mise en place du cadencement le 10/12/11 facilite la vie des usagers.

Après 3 mois, nous pouvons constater que le compte n'y est pas, bien au contraire : **le quotidien des usagers est devenu un véritable CAUCHEMAR:**

☑ PUNCTUALITE/REGULARITE (cf. pages 7-15)

- ✓ **Un taux de régularité aux heures de pointe en chute libre, le matin et le soir sur 2012** (TER Amiens/Compiègne/Creil/Chantilly/Orry/Paris : **60% le matin** et 81% le soir sur Février 2012 – Source: SNCF) **avec quelques trains particulièrement sinistrés (taux de régularité <35%)!**
- ✓ **Quasiment aucun jour travaillé** depuis la mise en place du cadencement **sans retard/annulation aux heures de pointe**, matin ou soir, pour les usagers
- ✓ **Des retards à répétition le matin et le soir, aux heures de pointe** : de 11 à 15 mn en moyenne sur 2012, dus principalement à des défaillances en terme de maintenance et d'organisation

☑ CONDITIONS DE VOYAGE (cf. pages 17-21)

- ✓ **Une capacité effective des trains en constante baisse sur 2012, aux heures de pointe, le matin et le soir:** de moins en moins de rames à capacité maximale (V2N) mais **de plus en plus de rames "courtes" qui ont de 20 à 67% de places en moins en fonction de la composition**
- ✓ **Une surcharge très fréquente des trains:** cette sous-capacité structurelle, couplée aux retards à répétition/annulations de trains, engendre :
 - **des usagers qui ne peuvent monter à bord des trains** et restent à quai dans différentes gares de Picardie
 - **des trains surchargés avec des centaines d'usagers entassés comme du bétail** dans les rames, matin et soir
 - **des bousculades et mouvements de foule sur les quais** pour tenter de monter à bord
 - **des conditions de sécurité et de santé des usagers à bord et sur les quais non respectées:** rames surchargées, non chauffées parfois (ligne de Compiègne), affichage tardif des trains, cohue pour monter dans les rames, les personnes à la santé fragile ou accompagnées de jeunes enfants ne pouvant voyager dans des conditions si éprouvantes...

☑ UN QUOTIDIEN DES USAGERS QUI A VIRE AU CAUCHEMAR (cf. pages 28-29)

- ✓ **Un quotidien qui a basculé pour tous les usagers le 10/12/11** avec des journées à rallonge, des voyages physiquement éprouvants, même pour les plus vaillants, des retards systématiques au travail, une vie de famille fortement affectée, sans compter les impacts financiers non négligeables, davantage encore pour les revenus les plus faibles...

CONSTATS: vue synthétique (2/2)

5

☑ COMMUNICATION/INFORMATION DES USAGERS (cf. pages 23-26)

- ✓ **Manque d'information en gare/à bord des trains ou fournie trop tard par la SNCF:** affichage tardif des trains, voire après l'heure de départ du train, informations trop tardives alors que la SNCF les a bien évidemment avant...
- ✓ **Manque de crédibilité des informations fournies par la SNCF en cas de retard/annulation:** billets de retard aux raisons contradictoires ou fantaisistes, des retards affichés sous-évalués par rapport à ceux réellement observés (les usagers se demandent quel crédit accorder aux statistiques de régularité fournies par la SNCF à la Région...)
- ✓ **Communication inadaptée/inexistante de la part de la SNCF à l'égard des usagers à bord des trains/en gare:**
 - « C'est aux usagers de s'adapter aux horaires » : n'est-ce pas ce que font les usagers depuis plus de 3 mois ? Aucun n'a encore trouvé de solution miracle pour voyager dans de bonnes conditions et être à l'heure !
 - « Si l'utilisateur ne veut pas être en retard à son travail, il n'a qu'à prendre le train précédent » : encore faut-il qu'il puisse monter à bord et que celui-ci soit à l'heure, non ?!
- ✓ **Des opérations de contrôle zélées** avec brigade de contrôleurs + agents de la SUGE (quand ils peuvent passer dans les rames bien sûr!), avec **des usagers embarqués par les forces de Police à Paris** s'ils ont voulu manifester leur mécontentement face aux retards à répétition en refusant de montrer leurs abonnements ou des amendes pour des usagers avec abonnement de 2^{nde} mais assis en 1^{ère} faute de place dans les couloirs et plateformes en 2^{nde} ! ...tout ceci générant un sentiment de colère et d'injustice chez les usagers qui sont traités comme des délinquants et non comme des clients !!!

➡ Après ces 3 mois cauchemardesques, les usagers du TER sont à bout : le **collectif SNCFvamtuer** et l'**association LUTECE** ont pu récolter déjà plus de **1800 signatures** de leur **pétition REAGIR** et le blog SNCFvamtuer compte déjà plus de **15,000 visiteurs** après seulement 1,5 mois d'existence.

➡ **La mobilisation des usagers est à l'image du cauchemar qu'ils endurent** : de nombreuses autres initiatives ont été lancées par des usagers picards usés mais pas résignés : création de blogs, groupe Facebook, des dizaines de courriers aux élus, Conseil Régional, à la SNCF, demande d'intervention des médias : articles de presse, reportages TF1, FR3 Picardie, les maires voient défiler tous les samedis des dizaines d'administrés mécontents...

➡ Comment, avec un tel budget dédié au TER en Picardie (1^{ère} région française pour la part du budget TER par habitant et par an: 118 €) et avec plus de 56,000 voyageurs par jour, dont 62% vers l'Île de France, nous arrivons à une **qualité de service si effroyable**, avec symétriquement, **une hausse constante du prix des billets/abonnements** (encore 2 fois l'année dernière) ? Ex: prélèvement mensuel de Picardie Pass' Actifs Chantilly / Paris Nord : Jan. 2009: **62.60 €**, Juil. 2009: **64.70 €**, Juil. 2010: **66,40 €**, Juil. 2011: **68,30 €**, Janv. 2012: **69,30 €**, soit une **hausse de presque 11% en 3 ans** (pour une inflation sur la même période de 3,7 %). La SNCF a donc augmenté sa marge de 7% hors inflation... **pour une qualité de service en forte baisse !!!**



Ponctualité / Régularité

☑ CHIFFRES CLES (cf. pages 8 à 13 pour les détails)

- ✓ Un **taux de régularité des trains en chute libre** post cadencement aux heures de pointe et **qui ne cesse de baisser entre janvier et mars 2012** :
 - o De nombreuses lignes de Picardie sont touchées
 - o TER Amiens/Compiègne-Creil-Chantilly-Orry- Paris : **60%** sur Février 2012 le matin et **81%** le soir (18 trains observés quotidiennement pendant 2 mois aux heures de pointe, source: fichier SNCF)
 - o Trains directs d'Amiens-Paris : **47%** au global sur 2012 avec une forte chute sur Mars à **33%** (5 trains observés aux heures de pointe, source: usagers et bulletins de retard en ligne)
 - o Des retards à répétition avec un **retard moyen de 11 à 15 mn sur 2012, matin et soir**
 - o **Quasiment aucun jour travaillé sans retard/annulation** aux heures de pointe, matin ou soir
 - o **Quelques trains particulièrement sinistrés le matin (7h47 & 8h18 à Chantilly) avec une régularité < 35%**
- ▀ Une **capacité des trains effective en constante baisse sur 2012**, aux heures de pointe, matin et soir, :
 - o **de moins en moins de rames à capacité maximale** (V3N – 1370 places) sont affrétées (~40% des trains matin et soir en Février 2012)
 - o **de plus en plus de rames à capacité réduite** (26500 UM: 900-1140 places, soit 17 à 34% de places en moins) **voire très réduite** (26500 US: 450-570 places, soit 58 à 67% de places en moins) (~30% des trains le matin sur Février 2012)
 - o **Des trains structurellement sous-capacitaires aux heures de pointe, le matin ou le soir**, avec beaucoup de gares desservies: les usagers ne peuvent monter à bord à Chantilly ou Orry le matin ou à Paris le soir !
 - o **Baisse de la capacité confirmée par la SNCF** lors d'une rencontre en gare du 22/02/2012 par Messieurs Bouteleux et Aelvoet : 900 places de moins entre 2011 et 2012 sur l'heure de pointe du matin
- ✓ **Des causes de retard démontrant une maintenance & organisation défailtantes** : 40% pour des difficultés de gestion de trafic, 20% pour les difficultés de préparation des trains (répercussions) et 20% pour les travaux
- ✓ Etant donné que de plus en plus d'usagers fréquentent ces lignes, année après année, **l'affrètement de rames 26500 US (avec seulement de 450 à 570 places assises) est inacceptable aux heures de pointes ou en remplacement en cas d'incident !**
- ✓ **Les usagers picards ont totalement perdu confiance en la SNCF sur les horaires (départ & arrivée).**

PONCTUALITE / REGULARITE: Matin – Heures de pointe

8

- ✓ Une régularité en chute libre le matin aux heures de pointe: **60% en Février**, manque de régularité qui empire semaine après semaine
- ✓ Quasiment aucun matin en semaine sans au moins un train en retard ou supprimé sur les lignes Paris-Amiens et Paris-Compiègne
- ✓ **2-3 trains particulièrement sinistrés sur la ligne Creil-Chantilly-Paris avec des taux de régularité < 35%**
- ✓ Une plage horaire particulièrement sinistrée qui concentre 80% des retards : de 7h18 à 8h17 à Creil
- ✓ Une **capacité des trains effective en constante baisse**: de moins en moins de trains en capacité max. et de + en + de trains à capacité réduite

SYNTHESE DE LA REGULARITE DU 01/01/2012 AU 14/03/2012 AUX HEURES DE POINTE				
LIGNE CREIL-CHANTILLY-ORRY-PARIS (dont 55% en provenance d' Amiens ou de Compiègne)		Janvier 2012	Février 2012	10/02/2012 - 14/03/2012
MATIN	Taux de régularité moyen	73%	60%	69%
	Jours travaillés sur le mois sans aucun retard/annulation	1	2	1
	Retard moyen sur le mois (hors suppression de trains) (1)	15mn	11mn	NC
		Environ 80% des retards concentrés sur 1h (entre 7h18 et 8h17 à Creil)		
	Nombre de suppressions de train sur le mois	3	8	NC
	Trains particulièrement "sinistrés"	1/ Train 847808 de 7h47 à Chantilly avec un taux de régularité de 41% 2/ Train 847622 de 8h18 à Chantilly avec un taux de régularité de 55%	1/ Train 847808 de 7h47 à Chantilly avec un taux de régularité de 33% 2/ Train 847622 de 8h18 à Chantilly avec un taux de régularité de 29% 3/ Train 847610 de 8h25 à chantilly avec un taux de régularité de 43%	1/ Train 847808 de 7h47 à Chantilly avec un taux de régularité de 32% 2/ Train 847622 de 8h18 à Chantilly avec un taux de régularité de 27%
	Capacité (effectivement observée & hors suppressions)	V2N (1370 places) : 50% des voyages en capacité maximale	V2N (1370 places) : 42% des voyages en capacité maximale	NC
		26500 UM (900-1140 places) : 23% des voyages (soit une capacité réduite de 17 à 34% par rapport à une rame V2N)	26500 UM (900-1140 places) : 28% des voyages (soit une capacité réduite de 17 à 34% par rapport à une rame V2N)	NC
		26500 US (450-570 places) : 26% des voyages (soit une capacité réduite de 58 à 67% par rapport à une rame V2N)	26500 US (450-570 places) : 30% des voyages (soit une capacité réduite de 58 à 67% par rapport à une rame V2N)	NC
	Trains particulièrement "sinistrés" en terme de capacité	Trains 847608 de 7h58 et 847622 de 8h18 : rames 26500 donc structurellement sous-capacitaires aux heures de pointe (les voyageurs d'Orry ne peuvent monter à bord)	Trains 848502 de 6h17 avec 2 suppressions et 7 passages à des rames à capacité réduite, 848504 de 7h25 avec 5 passages à des rames à capacité réduite, et trains 847804 de 6h47, 847608 de 7h58 et 847622 de 8h18 : rames 26500 donc structurellement sous-capacitaires aux heures de pointe (les voyageurs d'Orry ne peuvent monter à bord)	NC

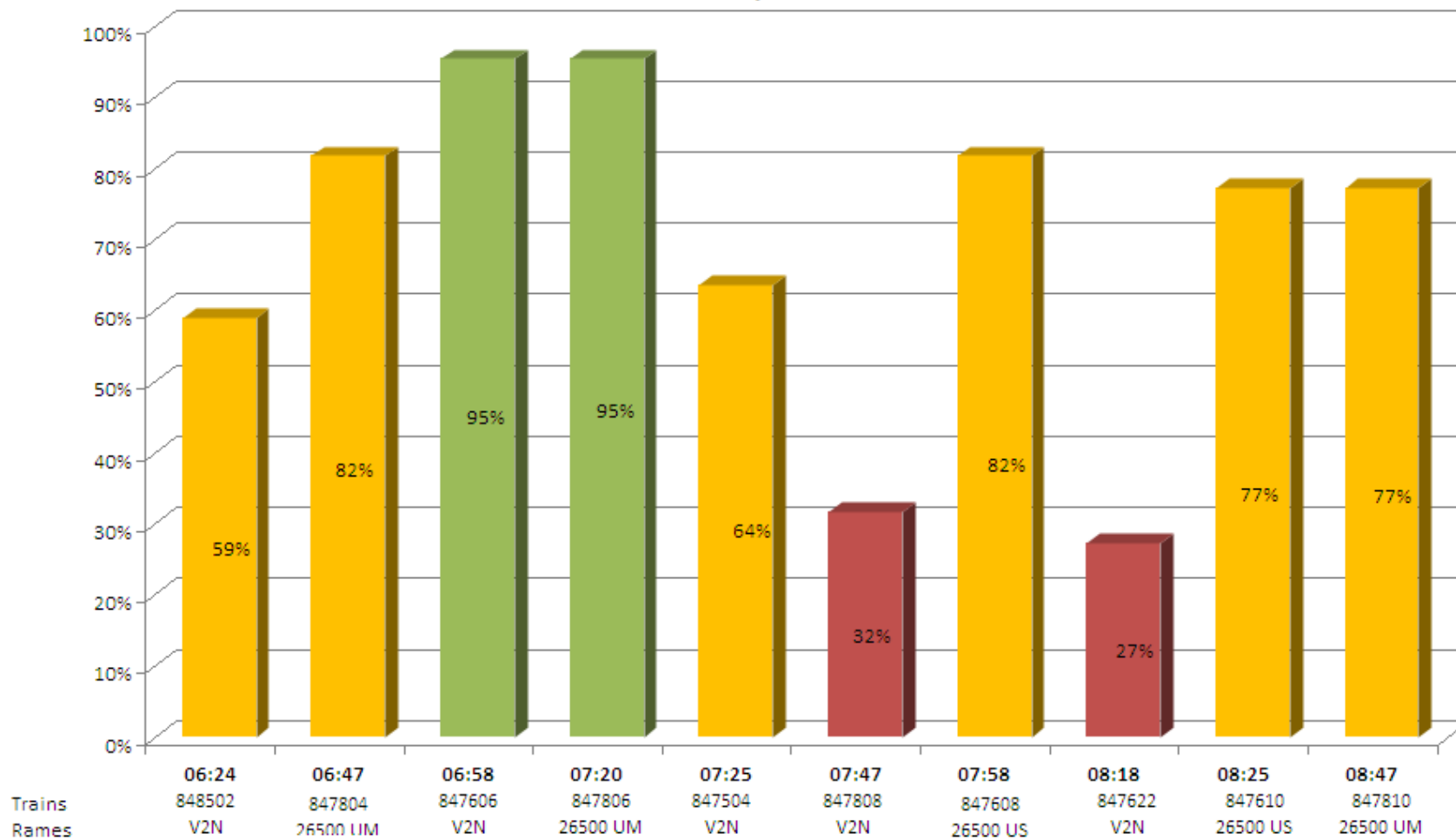
(1) Est considéré comme retard tout retard > ou = à 5 mn

Source : fichier SNCF (Janv. & Fév.2012, Mars : anomalies remontées par les usagers sur les blogs, bulletins de retards SNCF...

PONCTUALITE / REGULARITE: Matin – Heures de pointe

Des taux de régularité désespérément bas avec 2 trains sinistrés : 7h47 et 8h18

Taux de régularité à partir de Chantilly
10/02 - 14/03/2012
Heures de pointe - Matin

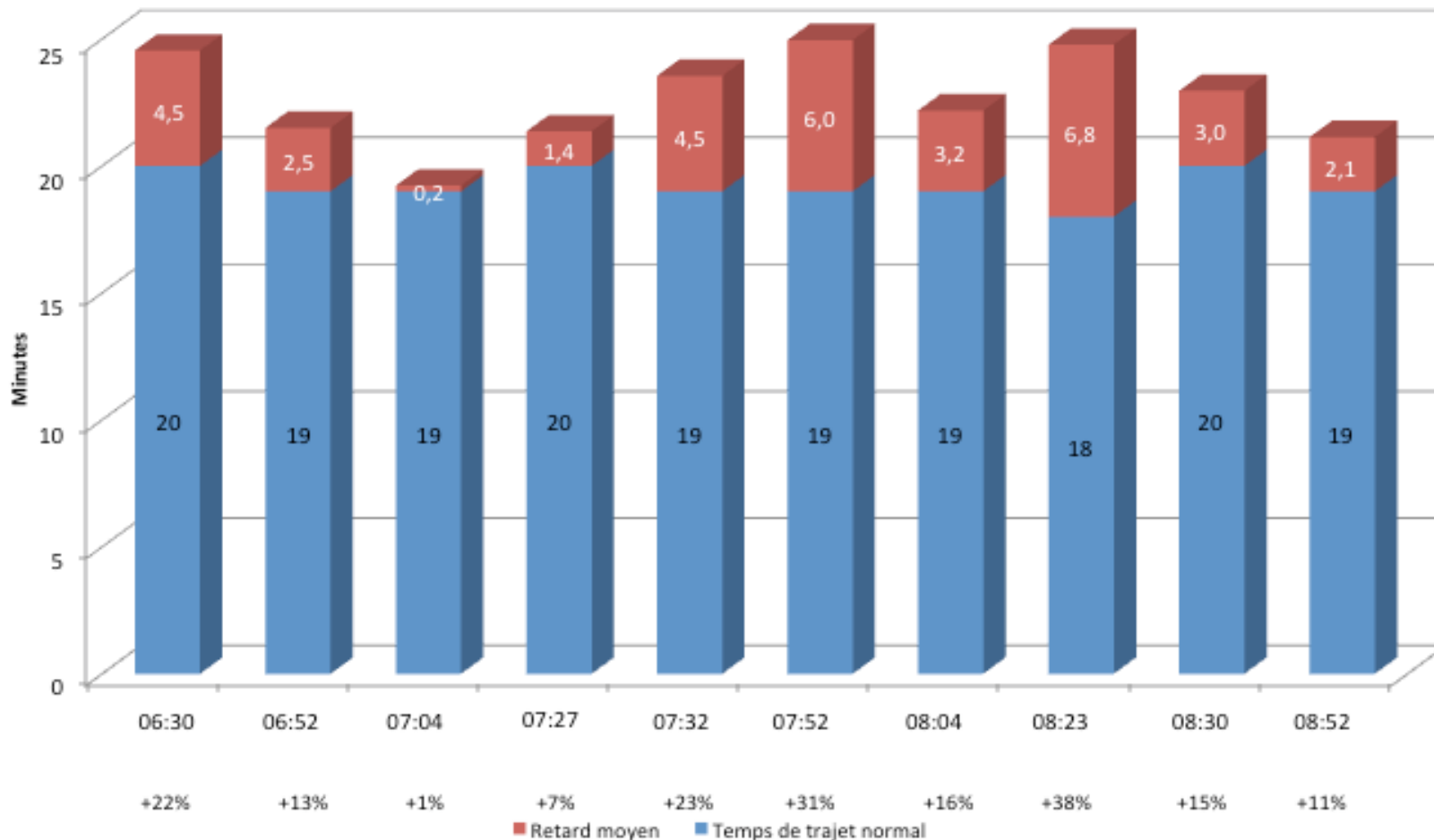


PONCTUALITE / REGULARITE: Matin – Heures de pointe

Des retards à répétition avec un retard moyen de 11 à 15 mn sur Janvier et Février 2012

Un allongement du temps de transport des usagers de 10% à 38% en fonction des trains

Retard moyen par rapport au temps de trajet
Orry la Ville - Paris Nord
Heures de pointe - Matin
10/02/2012 - 14/03/2012



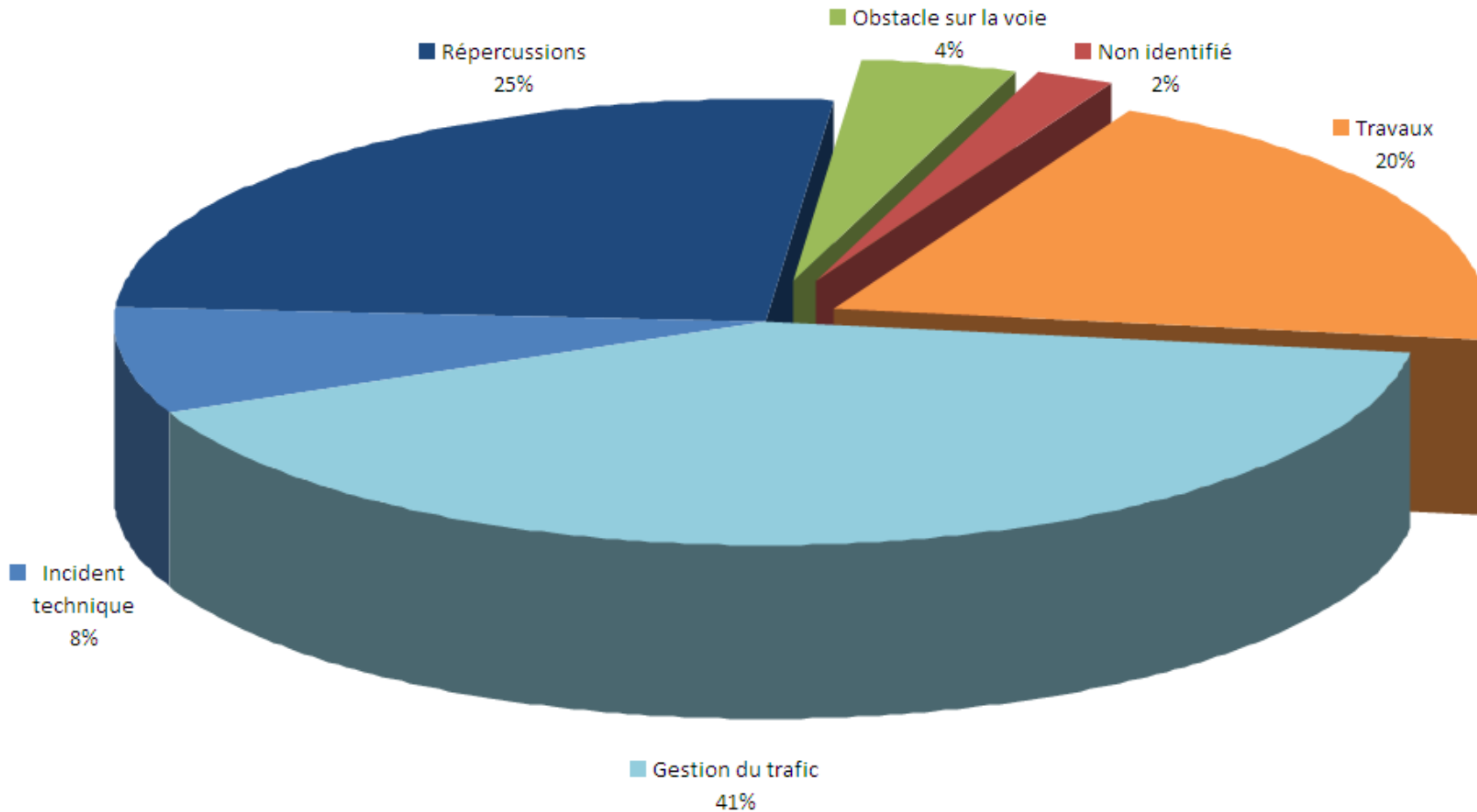
PONCTUALITE / REGULARITE: Matin – Heures de pointe

+ de 75% des retards sont dus à une maintenance ou à une organisation défaillantes : le moindre incident se répercute sur quasiment toute l'heure de pointe

17% à cause des travaux

Seulement 4% des retards sont dus à des personnes ou des objets sur les voies

Causes des retards



PONCTUALITE / REGULARITE: Soir – Heures de pointe

12

- ✓ Une régularité faible et en baisse aux heures de pointe le soir : **81% en Février**
- ✓ Quasiment aucun soir sans un train en retard ou supprimé sur Février 2012
- ✓ Une **capacité des trains effective en constante baisse**: de moins en moins de trains en capacité max. et de + en + de trains à capacité réduite
- ✓ Des trains à destination de Compiègne structurellement sous-capacitaires aux heures de pointe (4 trains) avec un **gros point noir pour le 17h49 avec une capacité réduite de 60%** (les voyageurs sont systématiquement debout et entassés ... quand ils peuvent monter à bord)

SYNTHESE DE LA REGULARITE DU 01/01/2012 AU 14/03/2012 AUX HEURES DE POINTE			
LIGNE PARIS - ORRY - CHANTILLY - CREIL (à destination d'Amiens ou de Compiègne)		Janvier 2012	Février 2012
SOIR	Taux de régularité moyen	84%	81%
	Jours travaillés sur le mois sans aucun retard/annulation	10	2
		13mn	17mn
	Retard moyen sur le mois (hors suppression de trains)	50% des retards concentrés sur 3 trains : 17h19, 18h49 et 19h10	80% des retards concentrés sur 5 trains: 17h07, 17h19, 18h07, 18h49 et 19h49
	Nombre de suppressions de train sur le mois	2	2
	Trains particulièrement "sinistrés"	1/ Train 847815 de 17h19 avec un taux de régularité de 75% 2/ Train 847821 de 18h49 avec un taux de régularité de 80% 3/ Train 848533 de 19h10 avec un taux de régularité de 75%	1/ Train 847815 de 17h19 avec retards importants (de 11 à 24 mn) et composition structurellement réduite (rame 26500 US) 2/ Train 848527 de 18h07 avec 7 passages à des compositions réduites (26500 US) et 1 suppression 3/ Train 847823 de 19h49 avec des retards importants (de 22 à 52mn) , 4 passages à composition réduite et 1 suppression
	Capacité (effectivement observée & hors suppressions)	V2N (1370 places) : 41% des voyages en capacité maximale 26500 UM (900-1140 places) : 42% des voyages (soit une capacité réduite de 17 à 34% par rapport à une rame V2N) 26500 US (450-570 places) : 17% des voyages (soit une capacité réduite de 58 à 67% par rapport à une rame V2N)	V2N (1370 places) : 39% des voyages en capacité maximale 26500 UM (900-1140 places) : 42% des voyages (soit une capacité réduite de 17 à 34% par rapport à une rame V2N) 26500 US (450-570 places) : 19% des voyages (soit une capacité réduite de 58 à 67% par rapport à une rame V2N)
	Trains particulièrement "sinistrés" en terme de capacité	Les trains à destination de Compiègne sont structurellement sous-capacitaires puisque rames 26500 UM (capacité réduite de 17 à 34%) (trains de 16h49, 17h19, 18h19 et 19h49) avec un gros point noir sur le 17h49 avec une rame 26500 US (soit une capacité réduite de 58 à 67%) (une aberration aux heures de pointe avec autant de gares à desservir sur le parcours !)	

(1) Est considéré comme retard tout retard > ou = à 5 mn

PONCTUALITE / REGULARITE: Amiens - Paris

Témoignage & statistiques de Laure T. – Usagère d’Amiens : cf. Article Courrier Picard du 27/02/2012

« Voilà mon bilan de l'année 2011. Et l'année 2012 est bien partie pour suivre son exemple voire être pire avec un **taux de régularité sur 2011 de 68% et seulement 47% sur 2012, avec une chute nette sur Mars à 33%** seulement. »

« Depuis les changements d'horaire du mois de décembre, j'ai le choix entre arriver 45 minutes en avance au travail ou 15 minutes en retard car mes horaires de travail, eux, n'ont pas changés ! En effet, **1 train direct sur 2 entre Amiens et Paris a été remplacé par un TER effectuant au minimum 4 arrêts**. Il suffit pourtant de voyager 2 jours de suite dans ces TER pour comprendre qu'ils ne sont pas adaptés à de longs trajets : ils sont bruyants, inconfortables, les banquettes en arrondis cassent le cou, très peu de place pour les jambes, pas de tablettes, isolation inexistante (l'hiver, il faut prévoir une écharpe ou un pull de plus uniquement pour le trajet en train !) et nous sommes secoués ! Je pense que pour un trajet d'une demi-heure ce n'est pas grave mais pour 1h20 à 1h30 de trajet 2 fois par jour, la santé des usagers est en jeu !! »

« **Mes journées se sont donc allongées de 60 minutes (quand tout roule normalement ce qui n'est pas souvent le cas quand on regarde les statistiques !)** : je dois partir 40 minutes plus tôt le matin et rentrer 20 minutes plus tard le soir ! Mes journées font donc maintenant 13 heures ! »

« Je ne suis pas la seule à avoir décidé de prendre le train plus tôt pour ces raisons et cela fait donc plus de 2 mois que nous sommes **entassés comme du bétail dans des trains qui n'ont pas les capacités d'accueil suffisantes**. Ce à quoi certains contrôleurs nous répondent : "vous payez un abonnement pour prendre le train, pas pour le prendre assis" ! »

« Nous payons en effet un abonnement. Et cet abonnement est en Février 2012 plus cher de 9,50€ par rapport au mois de février 2011, sachant qu'il avait déjà pris 7€ en juillet 2010 ! **Pourquoi de telles augmentations alors que le service se dégrade de mois en mois ?!** »

SYNTHESE DE LA REGULARITE SUR LA LIGNE AMIENS-PARIS sur 2011 et 2012			
Source: fichier des constats journaliers de L.Thuillier		2011	2012
AMIENS - PARIS - AMIENS	Taux de régularité moyen	68%	47% en moyenne (forte baisse sur Mars 2012 avec un taux de 33% seulement)
	Type de trains	Matin: train direct Amiens - Paris n°12012: 8h30 - 9h38 Soir: train direct Paris - Amiens n°848589: 18h34 - 19h52	Matin : TER Amiens-Paris n°12010 : 7h50 - 08h56 Soir : TER Paris - Amiens n°848529 : 18h28 - 19h47
	Retard moyen sur l'année	22,7 mn	16,5 mn
	Retard cumulé sur l'année	2 jours, 14h et 10mn	14h et 50mn du 01/01 au 12/03/12
	Type de retards	26% des retards entre 10-30mn	39% des retards entre 10-30 mn
	Temps de transport journalier	3h30	4h30 (départ 40mn plus tôt le matin, et retour 20mn plus tard le soir)
	Causes des retards	30% pour Difficulté de gestion du trafic 16% pour Difficultés lors de la préparation du train	43% pour Difficulté de gestion du trafic 26% pour Travaux sur les voies

(1) Travaux réalisés suite au déraillement d'un train le 17/02 : travaux devant durer jusque fin Avril 2012 !

Source : fichier Laure Thuillier

☑ QUELQUES TEMOIGNAGES D'USAGERS... parmi des centaines

- ✓ Janvier 2012 – « Ce matin encore le train qui s'arrête à 7h58 pour se rendre à Paris Nord a été supprimé pour « problème technique » donc **attente encore une demie heure debout et dans le froid sur le quai et bien sûr, trajet debout jusque Paris, puisque le 8h18 qui suivait était bondé.** [...] Les gens ont acheté des logements dans l'Oise car les gares étaient bien desservies et se retrouvent avec moins de trains et des trajets rallongés : Inadmissible ! » Source : courrier d'une usagère de Chantilly à l'association LUTECE
- ✓ 24/02/2012 – « Les jours se suivent et malheureusement ... se ressemblent ! Ce matin, sur la ligne Chantilly-Orry-Paris, bulletins de retard SNCF en ligne à l'appui : sur les 9 trains aux heures de pointe (entre 6h30 et 8h30):
 - o **1/3 ont été supprimés** : 6h24, 7h58 (comme hier) et 8h25
 - o **1/3 ont été en retard** de 5 à 15mn à l'arrivée : 6h47, 7h47 et 8h18,
 - o **1/3 ont été a priori à l'heure** (aucun bulletin de retard) : 6h58, 7h20 et 7h25 »
Source : blog SNCFvamtuer
- ✓ 15/03/2012 – Adeline: « Gare de Creil : 8h09 annoncé avec 10mn de retard, 8h17 annoncé avec 5 mn de retard. Quand le train de 8h27 est entré en gare, **aucun des 2 trains précédents n'étaient partis !** » - Source : Groupe Facebook : SNCF de Paris à Cambrai via Compiègne [...]
- ✓ 15/03/2012 – Eric: « Comme j'ai été très inspiré en ayant posé mon vendredi de congé, voici un petit bilan de ma semaine (Orry – Paris Nord) du 12/03/12 au 15/03/12 : Source : email envoyé au collectif SNCFvamtuer
 - o Lundi = matin 7h31 20mn de retard / soir 18h19 à l'heure
 - o Mardi = matin 7h31 « pas à l'heure » de 5mn / soir 18h07 affiché à 18h10 (la cohue pour monter à bord, mais à l'heure dans les stats SNCF du coup) !!!
 - o Mercredi = matin 7h31 20mn de retard / soir 18h07 à l'heure, mais option boîte de sardine (1 rame Bombardier simple)
 - o Jeudi = matin 7h31 10mn de retard / soir 18h19 boîte de sardine en retard (officiel) de 10mn... je n'ai pas vérifié l'heure à l'arrivée ... soit **65mn de retard en 4 jours.** » **Soit un allongement du temps de transport de 40% !**

☑ QUELQUES TEMOIGNAGES D'USAGERS ... parmi des centaines

- ✓ Janvier 2012: Lauriane R. : « Sur 6 jours observés (23/01, 24/01, 27/01, 06/02, 07/02, 09/02 hors congés), **7 voyages sur les 12 ont connu des incidents (retard de 5 mn min./annulation), soit un taux de défaut de 60%**. Ex: 23/01 : train de 7h47 avec 30mn de retard, 7h58 : 10mn de retard, le soir: train de 18h49 annoncé avec 15mn de retard puis annulé, transfert des voyageurs sur le 19h10 (bombardier 4 ou 5 caisses), omnibus jusqu'Amiens : grosse bousculade pour monter à bord, de nombreux voyageurs restés à quai, voyage sur la plateforme complètement opprimée. Arrivée en retard à Chantilly: les bus étaient tous partis, obligée de rentrer à pied, de payer 1 heure supplémentaire à la baby Sitter. J'ai vu mon fils 10mn ce soir là ... » - Source : courrier envoyé à LUTECE
 - ✓ « Avant le changement d'horaire, **je prenais le 6h34 à Creil**. Le 6h40 étant trop petit et inadapté (*pas de place assise sauf en 1ere!*) **j'ai décidé d'avancer mon départ à 6h17**. Mais voilà, depuis une dizaine de jours, il est en retard, en « mini train » alors à quelle heure faut-il partir? » - Source : courrier à LUTECE
 - ✓ « **Depuis le 11 décembre, je suis arrivée 4 fois à l'heure le matin** » Source: Lutèce
 - ✓ Une passagère de Chantilly, qui prenait habituellement le 6h47, a déclaré prendre le train de 6h24 depuis la mise en place du cadencement, pour être « à l'heure et assise », soit 25mn plus tôt qu'avant - Source : conversation entre SNCFvamtuer et la passagère concernée
 - ✓ « Vendredi prochain, je dois être à Orly à 9h40. Dois-je prévoir un taxi? **Pour aller travailler, je ne sais plus quel train prendre : je les ai tous testés, il n'y en a pas un qui part à l'heure!** » Source Lutèce
 - ✓ « Je suis élève en apprentissage à Paris. Je constate à mon grand désarroi que tous les jours les trains sont en retard. **Il m'est même arrivé d'être en retard à un examen alors que j'avais prévu une marge conséquente** » Source Lutèce
-



Conditions de voyage des usagers des TER en Picardie

☑ Bousculades & mouvements de foule quotidiens pour monter dans les rames:

- ✓ On assiste à des bousculades sur les quais à l'arrivée du train, la **tension entre passagers est palpable « le premier monté aura une place »**. En résultat, on a déjà identifié une femme enceinte emmenée aux urgences et une autre femme blessé à la cheville.
- ✓ Le soir, **les annonces des voie faites en dernière minute occasionnent des mouvements de foules impressionnants**. Les personnes âgées, enceintes, accompagnées d'enfants, avec béquille ou simplement « moins vaillants » ne peuvent accéder aux trains à temps, bien qu'ayant un billet en main, ils sont pénalisés.
- ✓ **Les trains affichés 3 mn avant le départ du train, voire après l'heure de départ ou avec un changement de voie au dernier moment** sont malheureusement monnaie courante.



20/02/2012: Usagers en attente de l'affichage -tardif- d'un train le soir à Paris Nord



Gare de Chantilly le 28/02, train de 7h47: une maman a dû voyager debout compressée sur la plateforme, la poussette pliée dans les jambes et sa petite fille debout. Le bébé doit être à bras sur la plateforme ou dans les couloirs...



Gare de Chantilly le 19/03, train de 7h25: malheureusement, les jours se suivent et se ressemblent ! Impossible pour les usagers d'Orry de monter à bord puisque ceux de Chantilly ont déjà le plus grand mal ! Ce matin là, 4 trains sur 9 aux heures de pointes ont eu un retard de 10mn !

✓ Trains surchargés et sous-capacitaires:

- ✓ **Voyager entassé dans les rames, dans les couloirs, sur les porte-bagages est devenu malheureusement le quotidien des usagers SNCF en Picardie !** Bien souvent, lorsque le train arrive par exemple en gare d'Orry ou de Chantilly, plus de places (sauf quelques rares en 1ere), les gens se bousculent sur le quai ou restent à quai car ils ne peuvent monter dans la rame.
- ✓ Nora, passagère d'Orry a déjà compté **plus de 32 personnes entassées sur les quelques m² de la plateforme un matin (6h52)!** Il lui est déjà arrivé de devoir laisser partir le train sans elle, faute de place lui permettant de monter à bord/respirer. Ce manque de place génère de l'**agressivité** entre passagers : des bagarres dès 6h18 à Creil ont été signalées...

« *Même souci sur le train de 07h46 (anciennement 07h39) à Compiègne en direction de Paris Nord : **ce train, en sous-capacité chronique depuis des années, était presque plein... à son arrivée à Compiègne !** Je n'ai pas pu compter le nombre de personnes voyageant debout entre Compiègne et Paris, mais je suis assez certaine qu'on dépassait la centaine.* » Source : Lutèce

« Nous constatons une dégradation permanente des conditions de transports les rames sont de plus en plus courtes et la situation empire. **Ce matin, voyage debout ou assis par terre avec des voyageurs qui peinent à rentrer à Orry la Ville.** Hier un train de 18h07 composé de 4 voitures totalement surpeuplées. Mon mari a subi la même situation hier soir à 19h49 avec en plus un retard. » Source Lutèce



23/01/2012 – 19h10: Train omnibus jusque Amiens, Rame Bombardier de 4 voitures, nombre de voyageurs n'ont pu monter à bord



15/03/2012: Train de 18h19 au départ de Paris



05/03/2012: Train de 09h18 au départ d'Orry la Ville

Février 2012: train de 8h18 , déjà tous les usagers de Chantilly n'ont pu monter à bord. Mission impossible pour ceux d'Orry de prendre le train !

CONDITIONS DE VOYAGE (3/5)

☑ Les rames Bombardier non adaptées aux heures de pointe

- ✓ **Les nouveaux modèles de rames sont sans doute plus esthétiques mais offrent moins de places assises.** Les moins malchanceux sont assis sur des strapontins en rang d'oignon devant les toilettes, ou s'intercalent péniblement entre deux vélos. Les autres s'entassent péniblement dans les allées, sur les plateformes (avec aucun moyen d'assurer leur équilibre). Les plus agiles se hissent sur des sièges de fortune (voir photos) et les désespérés s'assoient par terre ou dans les escaliers.
- ✓ Les retards commencent dès le 6h30 (heure d'Orry). De plus, **qui dit « retard » implique assez curieusement l'utilisation de rames plus courtes.** Les usagers se répartissent comme ils le peuvent dans les trains suivants, mais plus l'heure avance, plus les passagers sont nombreux.
- ✓ Lilou, 16 mars , sur SNCFvamtuer : *« Ce matin j'ai voulu prendre le 07h40 au départ de Creil affiché avec 10 mn de retard. Je me suis dit je vais prendre le 07h50 pour pouvoir être assise et bien non, **je me suis retrouvée à voyager debout. Pourtant ce train démarre de Creil !** Je vous laisse imaginer la stupéfaction des personnes à Chantilly et à Orry quand ils ont vu qu'ils pouvaient accéder difficilement au train: **il y avait plus de personnes restées sur le quai que dans le train.** Et oui car j'ai oublié d'indiquer que **c'était un train court...** »*



Février 2012 : train de 8h18 à Chantilly, voyager debout, assis sur les marches ou par terre est le lot quotidien de centaines d'usagers tous les matins/soirs.

« Entassement des voyageurs rime bien souvent avec Bombardier ou dans le pire des cas, avec Bombardier + trains en retard »

CONDITIONS DE VOYAGE (4/5)

☑ **Les conditions de sécurité des voyageurs à bord des trains et sur les quais ne sont pas assurées aux heures de pointe:**

✓ **Les conditions de voyages ne sont pas sécurisées :**
« Je suis aujourd'hui enceinte de 4 mois et cela m'est très difficile de voyager dans de telles conditions. **J'ai d'ailleurs fait un malaise hier matin dans le train, tellement celui-ci était plein.** Le contrôleur n'est même pas venu me porter secours suite à l'appel des usagers. Je ne vous cache pas mon angoisse tous les jours à l'idée de devoir affronter ces transports » Source Lutèce

✓ « J'ai convenu avec mon responsable hiérarchique d'un aménagement d'horaires pour simplifier mes allers/retours pendant ma **grossesse**. Je ne souhaite pas me faire passer pour une victime ou me plaindre **compte-tenu de ces retards perpétuels je ne peux appliquer cet aménagement.** J'ai plus de 2h30 de transport par jour et étant **enceinte de 4 mois il est très difficile de supporter tous ces retards.** De plus, j'occupe un poste d'assistantat de direction et **mon responsable commence à fatiguer de me voir arriver en retard tous les jours.** » Source Lutèce

✓ « Il n'est pas raisonnable, **l'âge venant,** d'envisager de continuer à travailler dans ces conditions ». Source Lutèce

✓ « J'ai dû voyager à plusieurs reprises dans des **trains non chauffés** (ligne de Compiègne). C'était excessivement pénible car le trajet dure 1h, et par ces périodes de froid polaire, je vous laisse imaginer le calvaire » .

✓ « La sécurité et la santé des passagers n'est pas assurée. **Je ne vois pas comment des personnes cardiaques ou asthmatiques peuvent ne pas risquer un accident grave dans ces conditions.** Je me suis froissé un muscle de l'épaule ce matin du fait de ces mauvaises conditions de transport » Source Lutèce



12/03/12: 7h27 Orry-Paris



05/03/2012 : Orry-Paris, 6h52

CONDITIONS DE VOYAGE (5/5)

☑ **La sous-capacité est telle que désormais, il arrive que la SNCF demande aux voyageurs de descendre du train en cas de surcharge !**

« À plusieurs reprises **le conducteur a tout d'abord refusé de partir** du fait de la surcharge du train. Je crains qu'un jour on ne nous oblige à descendre de force. **La SNCF est parfaitement au courant puisque les contrôles ont lieu en gare à l'arrivée des trains avec l'appui de la police** (faute de pouvoir circuler dans les couloirs ?) » Source: courrier reçu par Lutèce

« Pour une fois je réussis à trouver une place dans le train de 17h19... surprise ! Une annonce du contrôleur : « *suite à la surcharge de notre train, nous prions les personnes à destination de Chantilly et Creil de descendre et de prendre le train de 17h49* » Voyant que personne ne bouge, un nouvel appel nous explique que de toute façon le train ne partira pas tant que suffisamment d'usagers ne seront pas descendus!! [...] Quand on pense que le trajet ne dure que 25 min! Pour résumer, je vais seulement prendre le train à l'heure à laquelle je devrais être chez moi! » Source: : témoignage d'Adeline, sur SNCFvamtuer

☑ **En cas de problème de circulation, les usagers ne sont pas pris en charge :** « Quand nous sommes sans train pour rentrer sur Chantilly et que nous sommes bloqués à Creil pas un bus n'est mis en place : **la dernière fois, j'ai fait du stop pour rentrer** (les trains de Creil pour Paris sont déviés par Beaumont , mais les gens voulant aller à Chantilly ou Orry sont plantés, car en plus le dernier bus qui part de Creil pour Chantilly en liaison normale part à 19h00 » Source: Lutèce



05/03/2012 : Orry-Paris, 8h18

*Et cerise sur le gâteau,
les messages enregistrés diffusés
à l'arrivée en gare ou dans le train :*

**« le TER Picardie espère que
vous avez effectué
un agréable voyage » !!!**



**Communication /
Information des Usagers**

COMMUNICATION / INFORMATIONS DES USAGERS (1/4)

23

☑ Manque d'information en gare/à bord des trains ou fournie trop tard par la SNCF

- ✓ **Affichage très tardif des trains, principalement en Gare du Nord, voire après l'heure de départ** des trains, avec des annonces qui annoncent la mise à quai toujours plus tard
- ✓ **L'information en gare est parfois donnée trop tard, notamment dans les gares où une solution de contournement est possible en cas de problème** : par exemple à Orry la Ville où l'annonce intervient après le départ de RER alors que l'information (retard/annulation) est déjà connue de la SNCF bien avant
- ✓ **Les trains courts ne sont pas annoncés comme tels ce qui génère mouvement de foule et bousculades**: au dernier moment, les passagers qui s'étaient répartis sur le quai doivent précipitamment rejoindre les voitures de tête et de queue. Une fois à bord, il n'est plus possible de se répartir dans le train, les passagers sont trop entassés...

☑ Manque de crédibilité des informations fournies par la SNCF en cas de retard/annulation (temps de retard, raisons) :

- ✓ **Les retards à l'arrivée sont sous évalués** : le retard est calculé avant que le train soit immobilisé à quai et les arrondis sont contestés par les passagers (différence par exemple entre l'annonce du contrôleur à bord et le retard affiché à l'arrivée...). **Les usagers se demandent si les statistiques de régularité calculées par la SNCF et fournies à la Région sont dans ces conditions totalement fiables...**
- ✓ Des billets de retards aux raisons floues, surprenantes...fantaisistes ? : « Affluence Exceptionnelle de voyageurs » « Incident en cours d'identification » ...
- ✓ **Quelle crédibilité accorder lorsque la raison du retard donnée en gare / à bord / à l'arrivée / sur Internet diffèrent ?** Cela a été régulièrement remonté par de nombreux usagers sur le blog SNCFvamtuer ou sur celui Ma Ligne TER.

☑ Manque d'information quant aux opérations de dédommagements : aucune information affichée en gare, dédommagements aux modalités restreintes (sur présentation exclusive du coupon mensuel/de tous les coupons hebdomadaires du mois précédent, uniquement sur le complément SNCF au-delà de Survilliers-Fosses, soit un dédommagement pour un usager d'Orry Cantilien inférieur à 15 EUR, ce qui est dérisoire !!!)

☑ Communication inadaptée ou inexistante de la part de la SNCF à l'égard des usagers en gare ou à bord des trains :

- ✓ Nombreux témoignages de gens bloqués dans des trains pendant plusieurs dizaines de minutes voire plusieurs heures, **sans information fiable**, dans des conditions parfois éprouvantes (froid, chaleur, manque d'eau...). Cela se traduit parfois par des usagers qui descendent sur les voies
 - ✓ **L'utilisateur-client a le sentiment d'être pris pour la variable d'ajustement :**
 - Certains représentants de la SNCF ont déclaré dans la presse que les usagers devaient s'adapter au cadencement : il est vrai que les passagers finiront bien, ce qui n'est toujours pas le cas aujourd'hui, par s'adapter et trouver les trains : 1) qui partent 2) à l'heure 3) avec des places assises !!!
« Certains trains ont des horaires très attractifs et drainent plus de personnes que nous ne pouvons proposer de places », a déclaré M. Mougnot dans la presse.
Réponse des usagers: Non M. Mougnot, les horaires attractifs sont appelés des heures de pointe. Et les heures de pointe drainaient autant de monde avant le 10 décembre 2011 !
 - Réponse de Ludovic Sauvage (Responsable Marketing / Desserte et Chef de projet Cadencement Nord) à un passager qui souligne la sous-capacité structurelle de son Intercité : **« nous comptons sur le report d'une partie des voyageurs sur les TER à cause justement de l'inconfort de cet Intercité ! »**
 - ✓ Face aux retards/surcharge à répétition, comment est-il commercialement envisageable **de dire à un passager: qu'il n'a qu'à prendre le train d'avant s'il ne veut pas être en retard** (cela est forcément très mal perçu par les usagers, surtout quand le train d'avant a tellement peu de places qu'il est impossible de monter à bord !) ou **que la SNCF s'engage à transporter les voyageurs mais ne s'engage pas à les faire voyager assis** (cela témoigne d'un manque d'empathie mais aussi de sens commercial évident – lorsque les voyages se passent debout dans des allées ou en équilibre dans les escaliers, on peut même parler de cynisme !)
 - ✓ Les agents SNCF qui vivent notre situation tous les jours, en exerçant leur profession dans le train, font pourtant preuve, pour la plupart, de compréhension et solidarité, et certains s'excusent réellement auprès de nous pour nos désastreuses conditions de transport.
-

☑ Des opérations de contrôle zélées voire musclées

- ✓ **Les usagers ne remettent pas en cause le bien fondé des opérations de contrôle, mais la façon dont elles sont menées**, surtout dans ce contexte de défaillance notable de qualité de service de la part de la SNCF à l'égard des usagers !
- ✓ Des opérations de contrôle (une dizaine de contrôleurs accompagnés de 3-4 agents de la SUGE bloquant les accès ou sorties des quais) sont ressenties comme de la provocation et les usagers se sentent traités comme des délinquants !

15/03/12 : « Usager de la ligne, mardi je prends le train à Clermont. Surprise! Barrage filtrant de contrôleurs, soit sur le quai en sortie du hall de gare, soit au pied de l'escalier qui donne directement accès au quai à partir du parking. Je n'avais pas de billet, mais, bonne poire, je comptais en acheter un au distributeur situé en haut de l'escalier. Mais pour y accéder, il fallait passer **les contrôleurs qui réclamaient le billet qu'ils m'empêchaient d'acheter ! Ils voulaient donc me verbaliser**. Ca se mord la queue. Verbalisé alors que je suis encore sur le parking...Heureusement, l'annonce... "Le train à destination de Paris Nord, initialement prévu à 7h56, aura 10 minutes de retard environs"...Le ton des usagers montant, ils ont préféré partir. Résultat de leur chasse... 2 ou 3 lycéens qui avaient oublié leur carte de région, qui leur donne accès gratuitement au train. Des proies faciles »

- ✓ **Sentiment d'injustice et de colère des usagers face à des contrôleurs zélés** : Amendes pour des usagers avec abonnement de 2^{nde} mais qui ont dû s'asseoir en 1^{ère} car tous les passagers sont debout et entassés en 2^{nde} ! Chipotages sur la validité de l'attestation employeur qui périmé tous les 6 mois. Contrôles planifiés le 1^{er} du mois : « rendement » fait majoritairement sur le dos des étourdis/retardataires. Les usagers se demandent si les contrôleurs ne perçoivent pas des primes à chaque contravention, ce qui pourrait expliquer ce zèle lors des contrôles ...dès qu'ils peuvent circuler dans les rames.
- ✓ 16/03/12: « Un pauvre usager dans le train TER de Saint Quentin Paris, avec une arrivée initiale à 7h53 mais arrivé avec 10 mn de retard, **a manifesté sa colère en refusant de présenter son abonnement au contrôleur du fait des retards récurrents. Il s'est fait embarqué par les policiers en Gare Du Nord comme un chien. Certains passagers ont essayé de le défendre, mais ils n'ont rien voulu entendre.** » - Source : Groupe Facebook : SNCF de Paris à Cambrai via Compiègne [...]. Une femme a témoigné qu'il lui était arrivé de même et qu'elle avait dû payer une amende pour avoir dérangé la Police de 75EUR ! - Source : propos recueilli par le Collectif SNCFvamtuer

☑ Quelques témoignages et photos

- ✓ Annonce inédite hier dans le train de 18h07 : le contrôleur nous annonce que les billets de seconde classe ne donnent pas le droit d'accéder aux premières classes et qu'il s'agit d'une infraction pénale susceptible d'une amende de X euros.
Association Lutèce

18:19 Paris Nord du 15 mars : « Le train est annoncé à quai avec retard en raison de difficultés de préparation de matériel. Lors de l'annonce du train (voie 16), il a été mentionné que sur les 2 rames (Bombardier) à quai, seule celle en tête partait (la deuxième était verrouillée). Et voici comment la SNCF traduit ce retard sur le billet électronique »

N° de train	Départ	Arrivée	Durée du retard	Motif du retard	Edition
547019	gare de Paris-Nord 18h19	gare de Orry-la-Ville-Coye 18h37	10mn	Affluence exceptionnelle de voyageurs	Billet électronique

Source blog SNCFvamtuer

- ✓ 6:54 Chantilly du 15 mars : « Au départ d'Orry la Ville ce matin :
- 6h54 est arrivé avec des voyageurs debout ; nous sommes donc restés sur le quai pour attendre 7h04.
- une annonce a été faite à 7h00 disant qu'un train allait faire un arrêt exceptionnel. Le train est passé, au ralenti, mais ne s'est pas arrêté ! »
Ma Ligne TER & blog SNCFvamtuer

Les usagers du TER Picardie ont été ravis de savoir que les Thalys et TGV reprenaient alors qu'eux se demandaient encore s'ils allaient pouvoir rentrer chez eux ce soir là...

- ✓ 8:23 Orry du 5 mars : « Où était donc le 8h23 ce matin?
Annulé !
A quelle heure a été diffusé le message nous disant (en premier lieu avant l'annulation) que le train de 8h 23 aurait du retard?
A 8 H 19 SOIT UNE MINUTE APRES LE DÉPART DU RER !
Ma Ligne TER





Le quotidien des usagers

☑ QUELS SONT LES IMPACTS AU QUOTIDIEN POUR LES USAGERS ?

- ✓ **Une qualité de vie des usagers en chute libre** depuis la mise en place du cadencement:
 - **Une vie de famille fortement affectée, avec un impact désastreux notamment sur nos enfants** : les usagers quittent plus tôt leurs domiciles pour arriver quand même en retard à leur travail, après avoir voyagé dans des conditions exécrationnelles. Ils rentrent chez eux plus tard, notamment s'ils ont raté leur correspondance de bus. Ils voient beaucoup moins leurs familles, voire certains soirs ils ne voient pas du tout leurs enfants !
 - **Un stress permanent pour tous les usagers et davantage pour les parents**: Chaque soir et chaque matin, les usagers se posent légitimement les mêmes questions : « Le train va-t-il partir à l'heure ? » « Vais-je pouvoir monter à bord du train ? » « Si je peux monter à bord, dans quelles conditions vais-je **encore** voyager ? » « Vais-je arriver à temps à mon travail/à mon RDV/chez la nourrice/à la halte garderie/chez moi ? » ...Il arrive que certains usagers doivent aller chercher leurs enfants à la gendarmerie ou à la Police Municipale (témoignage du maire de Lamorlaye) !
 - **Impossibilité de voyager aux heures de pointe pour les personnes âgées ou à la santé fragile, aux personnes avec des enfants/nourrissons !**
- ▀ **Une vie professionnelle difficile & menacée** avec ces retards à répétition:
 - **Retards systématiques au travail**: les employeurs sont de plus en plus mécontents (leur patience est limitée!). Une cadre de la SNCF s'est vue reprochée ses retards à répétition : un comble, non ? Certains agents SNCF doivent désormais se rendre à leur travail en voiture !
 - **Pertes d'emploi** pour certains salariés ou ouvriers et **fortes craintes de perte d'emplois** pour nombre d'usagers en ces temps de crise
 - De plus en plus, une **discrimination à l'embauche** en fonction du trajet domicile-travail

☑ QUELS SONT LES IMPACTS AU QUOTIDIEN POUR LES USAGERS ?

✓ Des impacts sur la santé des usagers:

- **Etats physique & mental mis à rude épreuve:** grande fatigue, stress, harassibilité, douleurs & malaises fréquents de voyageurs...
- Janvier 2012: Une femme s'est tordue la cheville dans une bousculade à Orry-la-Ville pour monter dans le train et a été dans l'incapacité d'aller travailler ce jour-là ! Source : blog SNCFvamtuer
- Février 2012: **Une femme enceinte de 4 mois est tombée et a passé sa journée aux urgences** suite à une bousculade sur le quai à Orry-la-Ville pour entrer dans le train . Heureusement, le bébé n'a rien. Source : blog SNCFvamtuer
- Mars 2012 : témoignage d'Eliane d'Orry-la-Ville sur le blog SNCFvamtuer qui déplore **l'apparition de fortes douleurs** aux genoux depuis la mise en place du cadencement car elle voyage systématiquement debout et dans des conditions oppressantes

✓ Des impacts financiers non négligeables :

- Chaque retard implique notamment un **surcoût en frais de garde d'enfants** (nourrice, baby-sitter, garderie)
- A moyen terme, **le prix de l'immobilier sur notre région va chuter** (quelques cas d'usagers sur le point d'acheter un bien immobilier et qui se sont rétractés au vu des conditions de transport désastreuses)

✓ Certains usagers, à bout, veulent déménager :

- « Je ne vous cache pas mon angoisse tous les jours à l'idée de devoir affronter ces transports, **j'envisage sérieusement de devoir déménager** pour éviter de subir ces problèmes de transports quotidiens. »
- « Je pense pour ma part que **seule la fuite pourra me permettre d'échapper aux griffes de la SNCF** car ce n'est que le début je le crains. » Source: Lutèce
- « **Je ne me vois pas continuer comme cela très longtemps** : à la première opportunité de mon côté ou celui de mon mari, j'envisagerai la question de quitter la région très sérieusement alors que jusqu'à présent je m'autocensurais car j'ai un job qui s'exerce surtout en RP. » Source: Lutèce



Tous ces impacts n'existaient pas, ou qu'exceptionnellement, avant le 10 décembre 2011 !!!



Ce que demandent les usagers du TER Picardie

Ce que demandent les usagers du TER Picardie

31

- ☑ **Des trains à l'heure avec une surveillance plus particulière aux heures de pointe et un suivi des trains à problèmes**
 - ☑ **Des trains en capacité suffisante, principalement aux heures de pointe**
 - ✓ Ne plus affréter de rames 26500 US (capacité < 600 places) aux heures de pointes
 - ✓ Suppression des premières classes qui sont avant tout utilisées par le personnel SNCF alors que les autres usagers sont debout voire ne peuvent monter à bord
 - ☑ **Une meilleure desserte de certaines gares à certains horaires pour répondre aux besoins des usagers**
 - ✓ Desserte de Compiègne par trains Intercités matin et soir en complément des TER
 - ✓ Desserte d'Amiens par Intercités, desserte de Liancourt et Laigneville matin et soir
 - ✓ Desserte de Chantilly et Orry la ville le matin et le soir
 - ✓ Desserte du samedi sur les différentes lignes
 - ✓ Amélioration des correspondances à Creil et Compiègne.....
 - ☑ **Un dédommagement financier des usagers du TER Picardie suite aux conditions désastreuses de ces 3 derniers mois et :**
 - ✓ Inscrire avec précision les modalités de dédommagement dans la convention entre la SNCF et la Région Picardie...
 - ✓ Rappelons que les prix des billets et abonnements ont augmenté deux fois l'année dernière, pour une qualité de service en chute libre !
 - ☑ **Un bon niveau de communication du personnel SNCF à bord des trains et dans les gares avec :**
 - ✓ Une anticipation maximale des annonces/affichagees pour éviter les mouvements de foule.
 - ✓ La signalisation des trains courts sur les écrans des quais et par annonces sonores pour éviter les mouvements de foule et les passagers entassés dans les voitures de tête et de queue
 - ☑ **Des opérations de contrôles dans le respect des usagers et de leurs droits ainsi que des contrôleurs réactifs, tenant compte des conditions de transport (retards , surcharges ...)**
 - ☑ **Suppression des amendes des personnes assises en 1^{ère} par manque de places dans les voitures, alors qu'elles avaient en leur possession leur abonnement en 2^{nde}**
-



Conclusion

Conclusion

En résumé, depuis la mise en place du cadencement, la vie des usagers c'est:

Payer PLUS pour ...



... PLUS de retards et d'annulation de trains

A photograph of a train departure board. The board is titled 'DEPART' and lists various train destinations and their departure times. The text is partially obscured but includes names like 'ORRY-LA-VILLE CHANTILLY', 'LONDON ST PANCRAS INT', and 'LONGUEAU AMIENS ABBEVILLE'.

... PLUS de stress et de fatigue



... PLUS de bousculades et de voyages en mode sardine

mais MOINS d'informations fiables de la SNCF



... MOINS de dessertes pour certaines gares

et MOINS de capacité d'accueil dans les trains

Les usagers du TER Picardie demandent rapidement des résultats concrets pour un retour à des conditions normales de transport... Merci pour eux



Annexes

- Nombreux **courriers/emails** d'usagers reçus par le collectif SNCFvamtuer et l'association LUTECE
 - **Courriers** envoyés par les usagers, différents maires de communes picardes, le collectif SNCFvamtuer et l'association LUTECE à la SNCF et à la Région
 - Compte-rendu de réunions/comités de gare auxquels participe LUTECE
 - Communications de l'association LUTECE
 - Nombreux **articles de presse** sur le cadencement et ses conséquences dans Le Parisien, le Courrier Picard, le Bonhomme Picard, Oise Hebdo...
 - **Reportages télévisés** sur 2012: TF1, FR3 Picardie, BFMTV...
 - **Témoignages** recueillis sur le terrain, lors de la signature de la pétition REAGIR notamment
 - **Témoignages** quotidiens d'usagers sur de nombreux blogs/groupe Facebook :
 - SNCFvamtuer : <http://sncfvamtuer.wordpress.com/>
 - Groupe Facebook: SNCF de Paris à Cambrai via Compiègne [...]
 - Ma Ligne TER : <http://www.maligne-ter.com>
 - <http://maviedusager.canalblog.com/>
 - <http://www.jaffredo.com/2012/sncf-mon-amour/>
 - <http://bigbangbigbug.org/> (couverture nationale)
-

Annexe 2 – Liste de diffusion de ce Manifeste (1/2)

36

MUNICIPALITES

Amiens: M. Gilles DEMAILLY : <http://amiens.fr>

Compiègne: M. Philippe MARINI : philippe.marini@mairie-compiegne.fr

Creil : M. Jean-Claude VILLEMAIN : info@mairie-creil.fr et <http://www.jeanclaudevillemain.fr/>

Chantilly : M. Eric WOERTH : ewoerth@ville-chantilly.fr

Orry-la-Ville : mairie.orry-la-ville@wanadoo.fr et sergepara.mairie@neuf.fr

Lamorlaye : M. Didier GARNIER: didier.garnier.lamorlaye@gmail.com

Gouvieux : M. Patrice MARCHAND : <http://www.patrice-marchand.fr>

Coye la Forêt : M. Philippe VERNIER : mairie@coye.fr

CONSEIL REGIONAL DE PICARDIE

M. Le Président du CR de Picardie, M. Claude GEWERC : cgewerc@cr-picardie.fr

M. le Vice Président du Conseil Régional de Picardie en charge des transports : M. Daniel BEURDELEY: dbeurdeley@cr-picardie.fr

M. FERTE Augustin : AFERTE@cr-picardie.fr

M. Julien COVET, Direction des Transports: JCOVET@cr-picardie.fr :

SNCF

M. Guillaume PEPY : M. le Président de la SNCF 34, rue du Commandant René Mouchotte 75014 PARIS

M. le Directeur de la Région SNCF et du TER Picardie: M. Jean-Aimé MOUGENOT: jean-aime.mougenot@sncf.fr

M. Le Responsable de la communication de la SNCF en Picardie: M. Thierry AELVOET: thierry.aelvoet@sncf.fr

M. le Responsable de ligne TER Paris-Amiens: M. Philippe LE CALVEZ: philippe.lecalvez@sncf.fr

Mme Fabienne DUCLOS: fabienne.duclos@sncf.fr

RFF

M. Le Président Directeur Général de Réseau Ferré de France : M. Hubert du Mesnil, 92 Avenue de France 75648 PARIS CEDEX 13

Mme la Directrice Régionale du Réseau Ferré Nord Pas de Calais Picardie : Mme Lucette Vanlaecke : communication-npcp@rff.fr

PRESSE & MEDIA

CONSEIL GENERAL DE L'OISE

M. AMAND Hervé: Herve.AMAND@cg60.fr,

Mme PICARD Véronique: Veronique.PICARD@cg60.fr,

M. BUI Vincent : Vincent.BUI@cg60.fr

M. FERRIEUX Francois : Francois.FERRIEUX@cg60.fr

M. BOSSIER Lyonel : Lyonel.BOSSIER@cg60.fr

M. THEOPHILE Christian : Christian.THEOPHILE@cg60.fr

Mme DEFONTAINE Sylvie : Sylvie.DEFONTAINE@cg60.fr

Annexe 2 – Liste de diffusion de ce Manifeste (2/2)

37

ASSEMBLÉE NATIONALE : 126 rue de l'Université - 75355 Paris 07

DÉPUTÉS OISE :

M. Olivier Dassault: odassault@assemblee-nationale.fr
M. Lucien Degauchy: ldegauchy@assemblee-nationale.fr
M. Michel Françaix: mfrancaix@assemblee-nationale.fr
M. François-Michel Gonnot: fmgonnot@assemblee-nationale.fr
Mme Dominique Le Sourd: dlesourd@assemblee-nationale.fr
M. Jean-François Mancel: jfmancel@assemblee-nationale.fr

COMMISSION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE :

PRÉSIDENT : M. Serge GROUARD: sgrouard@assemblee-nationale.fr

VICES-PRÉSIDENTS :

M. Jérôme BIGNON: jbignon@assemblee-nationale.fr
Mme Fabienne LABRETTE-MÉNAGER: flabrette-menager@assemblee-nationale.fr
M. Philippe TOURTELIER: ptourtelier@assemblee-nationale.fr

COMMISSION DU DÉVELOPPEMENT DURABLE, DES INFRASTRUCTURES, DE L'ÉQUIPEMENT ET DE L'AMÉNAGEMENT DU TERRITOIRE : PRÉSIDENT : M. Raymond VALL: r.vall@senat.fr

VICES-PRÉSIDENTS :

M. Gérard CORNU: g.cornu@senat.fr
M. Ronon DANTEC: r.dantec@senat.fr
Mme Evelyne DIDIER: evelyne-didier@orange.fr
M. Philippe ESNOL: p.esnol@senat.fr
M. Alain HOUPERT: a.houpert@senat.fr
M. Hervé MAUREY: h.maurey@senat.fr
M. Rémy POINTEREAU: r.pointereau@senat.fr
Mme Laurence ROSSIGNOL: l.rossignol@senat.fr
Mme Esther SITTNER: e.sittler@senat.fr
M. Michel TESTON: m.teston@senat.fr

SÉNAT : 15 rue de Vaugirard - 75291 PARIS 06

SÉNATEURS OISE :

Mme Caroline CAYEUX: c.cayeux@senat.fr
M. Philippe MARINI: p.marini@senat.fr
M. Yves ROME: yves.rome@csg60.fr
Mme Laurence ROSSIGNOL: l.rossignol@senat.fr

Annexe 3 – Pétition REAGIR du 22/02/2012



Les Usagers des Transports de l'Etoile de Creil et environs
M.C.A, rue des Hironvalles 60100 Creil e-mail: dupart-neuberg@wanadoo.fr

LES USAGERS N'EN PEUVENT PLUS

Depuis le 11 décembre la vie des usagers est devenue un cauchemar : Les Trains sont en retard, voire supprimés, les voyageurs sont entassés dans les couloirs, sur les plate-formes, il est même parfois impossible de monter dans le train. Ces conditions de transports sont indignes et d'autant plus inacceptables que le prix de l'abonnement ou du billet est élevé.

Cette situation catastrophique a des conséquences qui peuvent devenir dramatiques pour les usagers :

- conflit avec les employeurs qui ne tolèrent pas les retards récurrents
- désorganisation de la vie familiale (enfants restant en «rade » à la crèche ou devant l'école.)
- Problèmes de santé : voyage debout pénible
- Stress quotidien pour attraper le dernier bus etc...

CELA NE PEUT PLUS DURER

On avait promis à l'association LUTECE une amélioration significative mais on ne voit rien venir ! On nous dit qu'il y a des problèmes de matériel (peu de trains de grande capacité) mais ce manque n'était-il pas prévisible avant la mise en place de la grille horaire ? L'association LUTECE ainsi que de nombreux usagers avaient pourtant alerté la SNCF sur les problèmes de surcharge liée à la suppression de trains Intercités et à l'inadéquation entre les nouveaux horaires et les besoins des voyageurs.

LUTECE a lancé des pétitions dès juin 2011 et obtenu des résultats (amélioration de la desserte de Chantilly et de Liancourt, engagement de la médiatrice à revoir les horaires du soir, arrêt d'un train Intercités à Creil).

IL FAUT CONTINUER A REAGIR COLLECTIVEMENT

Signez et faites signer cette pétition et renvoyez la à l'association LUTECE, MCA, Rue des hironvalles 60100Creil. La pétition est également en ligne sur le site de LUTECE www.asso-lutece.org et sur le blog sncfmatuer

Voyageant depuis des semaines dans des conditions insupportables, je demande instamment à la SNCF et au Conseil Régional de Picardie que toutes mesures soient prises pour le rétablissement d'un service normal : trains à l'heure et de capacité suffisante et exige un dédommagement à la hauteur des dommages subis.

Prénom Nom	Adresse	Ville	Signature

Signez et faites signer cette pétition et renvoyez la à l'association LUTECE, MCA, Rue des hironvalles 60100Creil. La pétition est également en ligne sur le site de LUTECE www.asso-lutece.org et sur le blog sncfmatuer

Voyageant depuis des semaines dans des conditions insupportables, je demande instamment à la SNCF et au Conseil Régional de Picardie que toutes mesures soient prises pour le rétablissement d'un service normal : trains à l'heure et de capacité suffisante et exige un dédommagement à la hauteur des dommages subis.

Prénom	Nom	Adresse	Ville	Signature

LUTECE

Les Usagers des Transports de l'Etoile de Creil et environs
M.C.A, rue des Hironvalles 60100 Creil e-mail: dupart-neuberg@wanadoo.fr